



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

## **E-kursuse "Nõustamine ja psühhoteraapia I" materjalid**

Aine maht 3 EAP

**Karmel Tall (Tartu Ülikool), 2011**

## Nõustamine

Nõustamispsühholoogia tekkis ja iseseisvus 20. sajandi teisel poolel seetõttu, et üha enam psüühiliselt terveid inimesi hakkas tunnistama psühholoogias erihariduse omandanud asjatundjate vajalikkust oma mitmesuguste elu-, töö-, olme- ja pereprobleemide lahendamisel. Individuaalne psühholoogiline nõustamine on nüüdisaja teaduslikule psühholoogiale toetuv tegevus, mille käigus antakse kliendile mitmesuguses vormis praktilist abi tema akuutsete eluprobleemide ja konfliktide lahendamiseks, kohanemisvõime parandamiseks, isiksuse enesearendamise võimaluste realiseerimiseks (Kidron 2003).

Psühhoterapeut nagu nõustajagi võtab oma tegevuse aluseks kliendi tegelikud vajadused. Erinevalt nõustajast keskendub ta rohkem muutustele kliendi isiksuse sees kui suhetele kliendi ja keskkonna vahel.

Põhilised nõustamisoskused võib kokku võtta järgnevalt:

- Tähelepanelik suhtumine, aktiivne kuulamine, neutraalne aktsepteerimine (ilma kriitikata)
- Ümbersõnastamine, peegeldamine, kokkuvõtete tegemine ja kontrollimine
- Teadmine sellest, kuidas kasutatakse erinevaid küsimusi, alternatiivsete küsimuste kasutamist;
- Empaatiline mõistmine, seostamine, vahetu suhtlemine;
- Väljakutsete pakkumine, konfronteerumine, psühholoogiliste kaitsetega töötamine;
- Eesmärkide seadmine, probleemide lahendamine, fokuseerimise võtted;
- Teadmised iseenda ja teiste kehakeele kasutamisest;
- Hinnangute ja moralistlike vastuste vältimine;
- Teadlikkus piiridest, struktureerimise tehnikatest, oskus öelda raskeid asju konstruktiivselt;
- Võime anda tagasisidet, vaenulikkuse tekkimise vältimine ja sellega toimetulek.

Eelnevad oskused on eelkõige vajalikud klientidega suhtlemisel, nende olukorra hindamisel, tööplaani väljatöötamisel ja rakendamisel. Kuid olulised ja kasulikud ka iga inimese igapäevaelus.

Abistaja on efektiivne, kui ta aitab kliendil mingit teatud probleemi või probleemset situatsiooni paremini lahendada või sellega efektiivsemalt toime tulla. Ükskõik millist probleemi või probleemsituatsiooni, isegi kõige lootusetuma, saab mingil määral paremini lahendada või paremaks muuta. Mõned probleemsed situatsioonid on raskemini lahendatavad kui teised. Oluline on siin kliendi abistamine selleks, et ta näeks, millisel viisil ja ulatuses on üldse võimalik antud probleemi lahendada. See on üks peamisi eesmärke nõustamises.

## Leping

Kliendi nõustamise tulemuslikkus sõltub olulisel määral tema valmidusest oma probleeme tunnistada ja neid lahendada. Nõustamise edu eeldab, et klient võtaks vabatahtlikult omaks nõustajaga koostöö kesksed põhimõtted. Nii selgesõnalised kui ka üldsõnalised lepingud, nad mõlemad katavad suhteid, mis toimuvad inimeste vahel. Lepingu sõlmimine kliendiga aitab kliendil paremini mõista abistamisprotsessis toimuvat. Leping loob ootustele selgemad piirid. Sageli ei selgita nõustaja kliendile

nõustamisprotsessi, kuid eetilise aspektist vaadates ei saa me ju oodata, et klient ostaks teenust, millest tal tegelikult teadmised puuduvad. Klient ja nõustaja peaks olema võrdsed nõustamissuhte omanikud, seega on kliendile vajaliku informatsiooni andmiseks ja abistamissuhte edendamiseks vajalik peamised põhimõtted läbi arutada. Tegemist on pigem üldsõnalise lepinguga, mis võib olla kas kirjalik või suuline. Leping ei tohiks olla liiga detailne või jäik. See peab andma suhtele struktuuri ja ülevaate eesisevast tööst, kuid ei tohi klienti hirmutada. Leping on pidevalt muutuv sedamööda, kuidas nõustamisprotsess areneb. Seda seetõttu, et eesmärgid ja samuti ootused muutuvad. Leping juures on oluline, et see oleks:

- Läbirääkimiste tulemusel saavutatud osapoolte koostöö tulemusena, mitte väljakuulutatud ilma arutamata.
- Leping peab olema selgelt arusaadav mõlemale osapooltele. Klient peaks teadma, mida abistamissuhe endas sisaldab.
- Mingisugune verbaalne või kirjalik seotus peaks saavutatama lepinguga.
- Leping vaadatakse üle ja muudetakse vajadusel aja ja abistamissuhte edenedes.

Sund- või resistentsete klientide puhul on samuti oluline esmalt selgitada eesmärk, panna paika rollid ja tegeleda tagasiside soodustamisega.

Gerard Egani poolt väljapakutud etapiline probleemiga toimetuleku mudel sisaldab kolme peamist etappi.

Esimeses etapis töös kliendiga uuritakse probleemset situatsiooni ja selgitatakse selle erinevaid aspekte. Kliendil ei ole võimalik alustada probleemi lahendamist ilma seda mõistmata. Esmane probleemi selgitamine toimub selles etapis. Koostöös kliendiga luuakse pinnas edukaks, soojaks suhteks, mis võimaldab kliendil uurida oma probleemi iseenda kontekstist lähtuvalt. Koos suunatakse fookus ühele konkreetsele osale probleemist.

Kontakti loomiseks on oluline positiivne hoiak teise inimese või kliendi suhtes. Enamasti on igas kultuuris välja kujunenud rituaalid, millega suhtlemist alustatakse ja lõpetatakse. Tervitusrituaalid nagu 'Tere! Tore sind näha!' või 'Kuidas läheb' ja lahkumisrituaalid nagu 'Nägemist!' ja 'Kõike head!' annavad märku sõbralikust suhtumisest. Kliendiga suheldes on oluline ka see, kas klient usaldab teid või mitte. Selle nimel, et klient teid ka usaldaks peab vaeva nägema. Psühholoogilise kontakti saavutamiseks tuleks pöörata rohkem tähelepanu teisele suhtlejale. Kliendid võivad uurida kaudselt kompetentsuse kohta. Loomulikult peab vastus olema siiras. Ei saa kasutada mingit etteantud malli, kuid tuleb tähelepanu pöörata kliendi hirmudele.

Psühholoogilise kontakti hoidmine tähendab, et kogu suhtlemise vältel tuleb näha partneri mitteverbaalset käitumist ning käituda selliselt, et teine tunneks ennast vabalt ning aktsepteerituna.

#### 1. Probleemi selgitamine

Nagu öeldud, ei saa klienti aidata enne, kui ta on oma probleemi erinevates tahkudes selgusele jõudnud. Enamus inimesi tegelevad oma probleemidega ise või lähedaste abiga ning tulevad nendega toime kas siis efektiivselt või vähem efektiivselt. Need inimesed kes tunnevad, et nad ei tule toime oma probleemiga või ei suuda ennast lähedastele avada või lähedased ei oska aidata, nemad pöörduvad enamasti abisaamiseks vastavasse agentuuri või mujale institutsiooni. Tavaliselt pöördatakse peamiselt järgmistel põhjustel: 1) kui probleem on

piisavalt tõsine või piisavalt häiriv ja 2) kui inimene usub, et see, kelle poole ta pöördub, suudab teda tegelikult ka aidata.

On ka kliente, kes ei pöördu vabatahtlikult, vaid saadetakse kellegi poolt. Vahel ei pruugi klient ise aru saadagi, et ta on ohtlik endale või teistele. Sellisel puhul on esmaseks sammuks kliendi teadlikkuse tõstmine või tekitamine sellest, millised on tema käitumise tagajärjed. Samuti on selliseid kliente, kes saavad aru küll, et nad kahjustavad oma käitumisega ennast või teisi, kuid ei hooli sellest. Sellisel juhul saab peamiseks vaatlusaluseks probleemiks nende mittehoolimine. Kliendid, keda on saadetud sunniviisiliselt abistaja juurde, on enamasti abi suhtes resistentsed.

## 2. Eesmärk

Iga etapi juures peaks keskmises olema vastava etapi eesmärk või eesmärgid. Oskused ja tehnikad on viisid, kuidas neid eesmärke saavutada. Nagu öeldud, on esimese etapi eesmärk esialgne probleemi selgitamine. Nõustaja oskused ja tehnikad ongi vajalikud selleks, et saavutada seatud eesmärke.

## 3. Abistav suhe

Hea kontakti kujundamine on väga oluline, kuid mitte peamine esimese etapi eesmärk. Hea suhe on üks peamisi viise, kuidas aidata kliendil oma eesmärke saavutada ja panna ta nende poole liikuma ning vaeva nägema. Hästi töötav suhe aitab lõppeesmärgile olulisel määral kaasa. Seetõttu kujundavad nõustajad erinevate klientidega erinevad suhted. Kuigi kõik suhted peavad baseeruma austusel, ei oma kõik suhted samal määral soojust. Mõni klient eelistab ja teda aitab ka rohkem lähedasem suhe, kuid teisele kliendile ei pruugi see meeldida ning tema eelistab distantsi. Kliendi kuulates on oluline kuulata seda, milline suhe antud kliendile kõige enam võiks sobida.

## 4. Oskused, mida abistaja esimeses etapis vajab:

Esmalt peab ennast häälestama kliendile, selleks on vajalik tähelepanelikkus ja kuulamine.

- 1) Tähelepanelik suhtumine – klient peab nägema ja tunnetama, et te olete temaga sellel ajal, kui on sessioon, et te olete tema jaoks. See tähendab näiteks silmsideme loomist ja kasutamist ning samuti häirivatest kõrvalmõjudest hoidumist nagu näiteks närviline pastaka või sõrmedega toksimine. Selliseid liigutusi teeb inimene siis, kui ta tunneb ennast suhtlemisel ebamugavalt. Ebamugavus võib olla tingitud psühholoogilise kontakti puudumisest või millestki sellisest, mida suhtlemispartner ütles ja millega nõus ei olda. Siin ei ole vahet, kas suheldakse ühe või mitme inimesega. Ebamugavus võib endast kujutada ka hirmu, ärevust, kohmetust, mittetoimetulemise tunnet jne. See väljendub tavaliselt kätega tehtavates liigutustes, kus suhtleja puudutab ennast või erinevaid esemeid. Enese puudutamine tähendab nii sügamist, kohendamist (prille, riideid) kui ka näppimist (kõrva, nina, riideid) või puhastamist.

Näiteks võib ebamugavusseisundis inimene sügada nina, kohendada juukseid, näppida kahe sõrmega lõuga või korjata juuksekarva käiselt. Suhtlemispartneri poolt esemete puudutamine või nendega midagi tegemine – see kõik annab enamasti märku psühholoogilise kontakti puudumisest. Nähes suhtlemispartnerit sedasi toimimas peaks endale teadvustama, et teisel on mingil põhjusel ebamugav ja võimaluse korral midagi ette võtta, et psühholoogilist kontakti parandada.

Esemetele suunatud käitumist võib täheldada ka neil juhtudel, kui inimene tunneb ennast küll mugavalt, kuid ei vaevu psühholoogilist kontakti võtma. Näiteks kui ülemus, kes on alluva enese kabinetti kutsunud, või õpetaja, kes vestleb õpilasega kritseldab samal ajal midagi paberile, võib see edastada sõnumi sellest, et tegelikult ei huvita partnerit teise arvamus ega olukord.

- 2) Aktiivne kuulamine – selle kasutamise üks põhjuseid on see, et aktiivse kuulamise kaudu paneb töötaja ennast tähelepaneliku kuulaja rolli. Aktiivne kuulamine tähendab kuulata mõlemat, nii verbaalset kui ka mitteverbaalset sõnumit kliendi poolt. See tähendab kliendi sõnumi tähelepanelikku kuulamist, ükskõik kui segane see sõnum siis ka ei oleks. See tähendab ka nende sõnumite kuulamist, mida edastavad kliendi hääletoon, vaikus, kõnepausid, žestid, miimika, kehaasend või hoiak ja muu sarnane. Aktiivne kuulamine tähendab, et abistaja küsib pidevalt endalt: mis on selle tuum, mida klient edastab? Mida klient räägib oma kogemustest? Kuidas kirjeldab ja mida edastab klient oma käitumisviiside kohta? Mida klient edastab oma tunnete kohta?

On kliente, keda on kerge kuulata, kuid ka neid, kelle aktiivne kuulamine võib tunduda raske. See võib tuleneda ka isiklikest eelistustest, kui näiteks klient on teie jaoks mitteatraktiivne. Sellisel juhul on raskem kliendiga vabalt suhelda, kuid omades vastavaid oskusi peaks nõustaja suutma sellega toime tulla.

- 3) Ümbersõnastamine – kui me kuulame aktiivselt ja oleme tähelepanelikud, siis on meil ka kergem reageerida või vastata kliendile. Abistamine hõlmab endas suurel hulgal dialoogi, mille eesmärgiks on ikkagi kliendi abistamine oma probleemidega toimetulekul. Abistaja peab vastama kliendile sellisel viisil, et klient saaks aru, et teda on kuulatud ja võimalikkuse piirides ka *mõistetud* nende tundeid ja nägemust. Lihtsalt mõistmine ei ole piisav, mõistmist peab kommunikatsiooni kaudu ka näitama.
- 4) Selgitamine – on viis, kuidas me võime aidata kliendil oma probleeme täpsemini ja konkreetsemalt sõnastada. Näiteks, kui klient räägib sellest, et tal on probleeme oma mehega suhtlemisel, siis võib abistaja esmalt väljendada empaatiat ja seejärel püüda pinda natuke sondeerida öeldes näiteks: 'Ma ei ole päris kindel, millised need probleemid täpsemalt on, mis sind häirivad seoses sinu mehega'. Selline tehnika julgustab klienti probleemi rääkima konkreetsemal ja täpsemal viisil. Arukas ja läbimõeldud empaatia ja selgitamise kooskasutamine abistab klientidel oma probleemidest, kogemustest, tunnetest ja käitumisest seoses teatud situatsioonidega. See tähendabki probleemi selgitamist. Loomulikult peab erinevate klientidega suheldes kasutama erinevas koguses empaatiat ja uurimist või sondeerimist.
- 5) Abistaja baasilised oskused – Näiteks abistaja hoiakust tulenevad nagu austus, neutraalsus ja eelarvamustevaba positiivne hoiak. Siia kuulub ka konfidentsiaalsuse säilitamine, mis on olulisim kõigist. Austus kliendi vastu ei tohi olla ainult hoiak vaid seda peab kliendile ka näitama selleks, et sellel oleks mingi positiivne mõju suhtele.

##### 5. Mida teeb klient esimeses etapis?

Nõustaja abiga uurib klient oma probleeme ja problemaatilisi situatsioone, raskusi, seda võimalikult täpselt ja konkreetset. Sellest ei ole abi, kui probleemsed situatsioonid kliendi elus saavad selgeks ainult abistajale, kuid mitte kliendile. Ideaalses abistajasuhtes ei ole abistamine midagi sellist, mida tehakse

kliendi jaoks vaid midagi sellist, mida tehakse koos kliendiga. Siin muutub oluliseks ka kliendi enda vastutus selle eest, mida ta teeb nii abistajasuhtes, kui ka väljaspool seda. See tähendab, et klient peaks omama võimalikult palju kontrolli selle üle, kuidas ja kuhu abistamissuhe liigub. Jällegi, kliente on erinevaid ja mõned vajavad siin rohkem direktiivsemat suhtumist kui teised. Kuid mõlemate, nii suuna andmist kui ka väljakutsete esitamist kliendile saab teostada ilma kliendi enda vastutust vähendamata.

Esimeses etapis on oluline mõista probleemi kliendi seisukohast lähtudes. Kliendi vaatenurk võib vajada laiendamist, kuid tema vaatenurk on põhilisim alguspunkt.

Teine etapp on suunatud eesmärkide seadmisele. Eesmärkide seadmine põhineb dünaamilisel (arenev, pidevalt muutuv) mõistmisel. Kolm olulisemat aspekti II etapis on: 1) aidata kliendil panna kokku pilt eelneva etapi informatsiooni põhjal, et klient võiks näha oma probleemi laiemalt. Info vaatlemine käitumismustrite kaudu võimaldab kliendil otsustada, mida ette võtta probleemse situatsiooniga. 2) Enamasti on kliendi taju probleemi suhtes kitsenenud ja ebaselge. Kliendil aidatakse näha ennast ja situatsiooni uues valguses. Nõustaja ja klient panevad põhirõhu otsingutele, et mis võiks aidata kliendil paremini hakkama saada. Sellega aidatakse kliendil määrata adekvaatsed eesmärgid 3) Abistaja aitab kliendil määratleda eesmärgid, see tähendab, viisid, kuidas toime tulla probleemse situatsiooniga. Eesmärkide seadmine baseerub kliendipoolsel selginenud probleemi mõistmisel.

Nõustaja abiküsimused oma kliendis paremini orienteerumiseks: (Corey ja Adleri järgi)

- Mida klient kurdab?
- Milles ta ise näeb oma sümptomite põhjuseid?
- Millised on minu esmased oletused tema probleemide tekkimise kohta?
- Millised on kliendi tõrjutud, varjatud probleemid?
- Milliseks võib hinnata kliendi valmidust oma varjatud probleeme teadvustada?
- Missugused on kliendi tugevad ja nõrgad küljed?
- Kui suured on kliendi sisemised jõuvarud tervendavate muudatuste algatamiseks?
- Kas tegemist on kliendi püsiprobleemi või hiljuti esilekerkinud kriisiga?
- Mida klient ootab nõustajalt?
- Kuidas on kliendi elumured ja probleemid seotud tema pere- ja töösuhetega?
- Millised lapsepõlvkogemused ja minevikusündmused aitavad kaasa kliendi probleemide tekkes?
- Millised olid kliendi elu otsustavad pöördepunktid?
- Juhtumid, kus klient on ületanud edukalt kriise ja raskusi?
- Juhtumid, kus klient on jäänud kriisidele ja eluraskustele alla?
- Millised on tema varasema elu head ja halvad valikud?
- Kelle toetusega võiks klient arvestada?
- Kas klient on rahul oma positsiooni ja rolliga perekonnas?
- Millisel viisil võiks tema arvates oma rolli perekonnas muuta ja seetõttu saavutada parema positsiooni?
- Kui hästi või halvasti tundis klient ennast lasteaias, põhi- ja keskkoolis?
- Kas kliendil on olnud raskusi enesedistsipliiniga?
- Millised on kliendi varased seksuaalsed kogemused?
- Millele peaksin järgmistel kohtumistel põhitähelepanu pöörama?

- Millistes küsimustes peaksin suurema selguse saamiseks konsulteerima kolleegidega või lugema kirjandust?

1. Oskused, mida abistaja vajab:

Esiteks vajab nõustaja kõiki neid oskusi, mida I etapis kuna jätkuvalt vajab klient mõistmist ja abi probleemse situatsiooni lahтиharutamisel. Teiseks vajab nõustaja kolme järgnevat oskuste gruppi:

- 1) Info integreerimise oskused. Abistaja vajab võimet integreerida kliendilt saadud info, et selgust saada käitumismustrites, mis on seotud probleemse situatsiooniga.
- 2) Vaidlustamise oskused, mis võimaldavad nõustajal aidata kliendi jaoks arendada uusi, eelnenutest objektiivsemaid ja kasulikumaid väljavaateid probleemsele situatsioonile. On olemas vähemalt viis olulisimat vaidlustamise oskust:

- i. Informatsiooni jagamine. Vahel võivad kliendid probleemi vaadelda ühekülgselt seetõttu, et neil puudub teatud informatsioon. Sellisel juhul saab nõustaja klienti aidata informatsiooni hankimise ja jagamisega, et klient näeks probleemi uuest vaatenurgast lähtuvalt.
- ii. Sõnastamata tegurite empaatiline avalikustamine. Selle oskuse kasutamise käigus annavad abistajad kliendile teada oma mõistvast suhtumisest asjadesse, mida klient ei ole veel sõnastanud. Sageli annab klient erinevatest asjaoludest teada ainult vihjamisi, mingite teatud vihjete kaudu ja mitteverbaalselt. Asjaolu sõnastades ei mõtle abistaja midagi välja vaid kasutab kliendilt saadud infot intuiitiivselt (vaistlikult).
- iii. Konfrontatsioon. Iga nõustaja peab aeg-ajalt vastanduma kliendi arvamuste, hoiakute või käitumisviisidega. Mõõdapääsmatu on vastandumine juhtudel, kui klient hakkab nõustaja vastu kasutama mingisuguseid trikke, häämamisi, mängu, ilmnevad olulised vastuolud tema jutus. Kasutades konfrontatsiooni näitab nõustaja, et ta ei nõustu sellega, et klient väldib endale oluliste probleemide käsitlemist, püüab kõike mänguks ja naljaks muuta jne. George ja Cristiani kirjeldavad põhiliste konfrontatsiooni juhtumitena järgmist kolme:

1. Nõustaja viib kliendi tähelepanu vastuoludele tema sõnade ja tunnete, kavatsuste ja tegeliku käitumise, erinevate käitumisviiside vahel jne. Sageli tulevad vastuolu ilmingud esile lausetes, kus on aga ja kuid (Tunnen ennast üksildasena, kuid küllap ma saan hakkama). Sellisel viisil juhitakse ka klient mõistma endaga seotud vastuolusid.
2. Kliendi ettekujutustele vastandatakse reaalne olukord.
3. Kliendi tähelepanu pööratakse probleemide käsitlemise vältimisele.

Vastandumist ei tohiks kasutada kliendi karistamisena või mingisuguse kättemaksuna. Samuti ei tohiks vastandumisega taotleda kliendi psüühiliste kaitsemehhanismide iga hinna eest lõhkumist. Küll aga võib vastandumine aidata kliendil endal mõista, kuidas ta kaitseb ennast reaalsuse eest. Nõustamisel peab enne kliendi kaitsemehhanismide lõhkumist endalt küsima:

- Millisel määral teenivad kaitsemehhanismid tema igapäevaelus kohanemise huve

- Mis juhtuks, kui kaitsemehhanismid kõrvaldada
- Kui kaua neid mehhanisme on kasutatud
- Millistel motiividel kaitsevõtteid kasutatakse.

Tavapärasemad uskumused, mis takistavad inimestel efektiivselt toime tulla on:

- Teistele meeldimine ja armastatud olemine. Ma pean alati minule olulistele inimestele meeldima ja teiste poolt heakskiidu saama.
- Kompetentsus. Ma pean alati ükskõik millises situatsioonis väljendama kompetentsust ja pean olema andekas ning kompetentne mingil alal, mis on elus oluline.
- Ma pean alati oma tahtmist saama ja minu plaanid peavad alati õnnestuma.
- Haiget saamine. Inimesed, kes teevad ükskõik mida valesti ja eriti need, kes teevad mulle haiget, peavad alati saama süüdistatud ja karistatud.
- Ohus olemine. Kui ükskõik mis või milline situatsioon on ükskõik millisel moel ohtlik, siis pean ma olema ärev ja häiritud sellest.
- Probleemitu olek. Asjad ei peaks elus valesti minema. Ja kui lähevad, siis peab olema igale probleemile lihtne ja kerge lahendus.
- Ohvriks olemine. Teised inimesed ja välispidised jõud on vastutavad minu õnnetuste eest, seega ei saa oodata, et ma kontrolliks oma tundeid.
- Vältimine. On lihtsam vältida eluraskusi kui arendada enesedistsipliini. Endale nõudmiste esitamine ei peaks olema vajalik.
- Minevikutüüria. Mida ma tegin ja eriti see, mis minuga minevikus on juhtunud, põhjustab minu käitumise ja tunded praegu.
- Passiivsus. Ma võin olla õnnelik vältides ja olles passiivne ja lihtsalt tundes endast rõõmu.
- Katastroofootus. Kui ükskõik millistest eelmistest printsiipidest minu elus saab rikutud, siis on see õudne, hirmus ja katastroofiline

iv. Abistaja eneseavamine. Tundlikul eneseavamisel on teatud eelised ning see toetab nõustaja-kliendi suhet. Siiski peab sellega ettevaatlik olema, et mitte kliendile oma probleeme peale suruda ning sellega veel ühte koormat lisada.

v. Vahetu suhtlemine, mille kasutamine tähendab, et abistaja on valmis vaatlema ka oma suhet kliendiga, vaatlema siin ja praegu kliendi-abistaja interaktsiooni. Vahetu suhtlemine on kasulik kuna aitab kliendil paremini mõista iseennast, interpersonaalseid omadusi ja tema koostöö kvaliteeti abistamissuhtes.

Vahetu suhtlemise oskused on kõige kasulikumad järgmistes situatsioonides:

- Kui sessioon on suunatu ja kaootiline ning tundub, et mingeid edusamme ei tehta. 'Mulle tundub, et me oleme kaotanud suuna. Võib olla oleks hea, kui me hetkeks peatuksime ja vaatame, et mida me teeme õigesti ja mis läheb valesti.'
- Kui eksisteerib pinget kliendi ja nõustaja vahel. 'Mulle tundub, et me käime üksteisele närvidel. Me võiksime sellest rääkida ja olukorda arutada.'
- Kui probleemiks on usaldus. 'Ma näen, et sa kahtled ja ma ei ole kindel, kas põhjus on seotud minuga või mitte. Sul võib olla jätkuvalt raske mind usaldada.'
- Kui kliendi ja nõustaja vahel on sotsiaalne distants, sotsiaalse klassi või inimestega suhtlemise stiili mõttes. 'Olen tajunud mõningaid vihjeid selle kohta, et sind häirib, et ma ei oska hästi vene keelt.'



- Kui sõltumine häirib abistamisprotsessi. 'Mulle tundub, et sa oled nõus probleeme arutama ainult siis, kui mina sulle selleks loa annan. Lisaks olen ma lasknud endal langeda loaandja rolli.'
- Kui vastastikune sõltuvus takistab abistamissuhet. 'Tundub, et see sessioon muutub võitluseks sinu ja minu vahel. Ja kui ma ei eksi, siis mõlemad meist proovivad võita.'
- Kui meeldivus viib tähelepanu mujale. Meeldivus või atraktiivsus võib olla mõlema, nii nõustaja kui ka kliendipoolne. 'Ma arvan, et me oleme üksteisele kohe algusest peale meeldinud. Nüüd ma mõtlen, et kas see mitte ei saa saatuslikuks tehtavale tööle.'

Väljakutse esitamise oskuste kasutamine nõuab kliendilt enamasti rohkem tööd, kui nende oskuste kasutamine, mida vaatasime I etapis. Seega peaks neid oskusi kasutama ettevaatlikumalt.

- 3) Eesmärgi seadmisega seotud oskused. Eesmärk kirjeldab seda, mida klient otsustab ette võtta seoses probleemsituatsiooniga. Nagu eelnevalt öeldud, on eesmärgi seadmine kogu nõustamisprotsessi keskmeks. Peamine oskus siin on kujundamine, mis tähendab kliendi ebakonkreetsete mõtete ja deklareeringute kujundamist rohkem konkreetsemateks ja täpsemateks. Näiteks selline lause 'Ma pean selle asjaga midagi ette võtma', kujundada konkreetseteks tegevusteks, mis on täpsed ja mida saab mõõta.

## 2. Mida teeb klient?

Teises etapis kliendid enamasti töötavad kaasa abistamisprotsessile erineval moel. Nad kuulavad ilma kaitsemehhanisme kasutamata ja ennast õigustamata. Nõustaja saab aidata kliendil omandada oskusi kuulamiseks iseennast ja oma sotsiaalset süsteemi ilma kaitsepositsiooni võtmata, hoolikamalt ja täpsemini. Kuna sageli on raske kuulata iseennast ja oma sotsiaalset keskkonda objektiivselt, siis vajavad kliendid pidevat tuge abistajalt. Klienti ei abista teoreetiline või abstraktne teadmine endast ja oma probleemsituatsioonist. Nad vajavad dünaamilist arusaama. Kliendi sügavam sisemine mõistmine sellest, kuidas tema käitumine mõjutab teda ja tema sotsiaalset keskkonda.

Tähelepanu all on asjaolud, mis võiksid soodustada edaspidist toimetulekut, milliseid tugevusi ja ressursse klient saaks kasutada. Nõustaja ei tohi eesmäärke seada kliendi eest vaid peab klienti toetama kuna eesmärgid ei tohi põhineda nõustaja väärtushinnangutel vaid ikkagi kliendi omadel. Klienti ei tohi tagant kiirustada kuna see võib piduri peale panna kogu abistamisprotsessile. II etapp on edukas ainult siis, kui viiakse lõpule probleem või probleemses situatsioonis selgusele jõudmine. I etapis kogutakse infot ja tuuakse selgus probleemsesse situatsiooni, II etapi esimeses pooles proovitakse leida uued perspektiivid ja vaatenurgad probleemile. Kui see on hästi läbitud, siis saab hakata eesmäärke seadma. Ideaalsituatsioonis hakkab klient II etapi edenedes nägema selgemini oma tegutsemise vajadust. Klient võib karta muutust ja kahelda oma ressursside piisavuses. Nende hirmude ja kahtlustega tuleb tegeleda. Siiski mõningatel juhtudel peab eelnema võimekusest arusaamisele tegevus.

Kolmas etapp. Abistamine ei tähenda ainult rääkimist ja planeerimist. Klient peab ikkagi mingil hetkel ka tegutsema vastavalt planeeritule kui ta soovib efektiivsemalt

tegutseda ja rahulolu suurendada. Tegutsemiskavatsusega ja plaaniga lõppeb II etapp. Selle selgitamine, kuidas eesmärgid saavutada ja mida täpsemalt ette võtta ning siis vastavalt tegutsemine on kolmanda etapi töö.

1. Oskused, mida abistaja vajab

Oskused eelnevatest etappidest on vajalikud ka siin kuna probleemides selgusele jõudmine on pidev töö. Samuti peab jätkuma mõistev suhtumine ja väljakutsete esitamine tõhusamaks tööks. III etapi spetsiifilised oskused võib jagada kolme ossa: tegevusplaani arendamise oskused, elluviimise-tegutsemise oskused ja hindamisoskused.

- 1) Tegevusplaani arendamise oskused. See tähendab probleemi lahendamiseks valitud vahendite arendamise oskused. Täieliku tegevusplaani või programmi väljaarendamine nõuab kahte erinevat liiki oskusi. Esiteks peab oskama aidata kliendil välja selgitada programmi kõik võimalused. Kusjuures peab meeles hoidma, et eesmärk on lõpp, saavutus, kuid programm on vahend, astmeline protsess, mille kaudu eesmärk saavutatakse. Kui on rohkem kui üks eesmärk, siis igal eesmärgil on oma programm. Programmid võivad olla lihtsad või ka suhteliselt komplitseeritud. Viimasel juhul on enamasti üks eesmärk jagatud alaeesmärkideks, millest igaühel on oma programm. III etapi esimeses osas aitab nõustaja kliendil välja töötada nimekirja erinevatest konkreetsetest, realistlikest programmidest, mis viivad II etapis moodustatud eesmärkide täitmisele.

Üks põhjus, miks inimestel ei õnnestu oma eesmärgid saavutada võib olla selles, et nad ei pühenda piisavalt aega erinevate viiside uurimisele, kuidas eesmärgid saavutada. Nad valivad ühe vahendi või programmi ilma pikemalt mõtlemata, proovivad seda ja kui see ei õnnestu, siis järeldavad, et selle konkreetse eesmärgi saavutamine on võimatu. Kui mõelda välja nii palju erinevaid võimalusi, kui võimalik, siis tõuseb ka tõenäosus, et üks nendest viisidest või mitme kombinatsioon sobib teatud kliendi ressurssidega. Programmide väljatöötamise faasis ei ole mõtet raisata energiat nende kritiseerimise peale. Siin võivad olla kasulikud sellised tehnikad nagu ajurünnak ja fantaseerimine

Teine oskus programmi arendamise juures on aidata kliendil valida parim programm tema jaoks. Koos vaadatakse tegevusplaani üle ja valitakse välja kas üks parim või parim kombinatsioon vastavalt kliendi ressurssidele. Vaadatakse ka seda, et millise programmi puhul on kõige väiksem keskkonnast tulenevate takistuste mõju. Samuti peab kaaluma programmi realistlikkust. Näiteks alkoholiprobleemide puhul võib inimene luua tegevusplaani, mille kohaselt ta peaks kolima asustamata saarele. Enamus inimestele on see ebarealistlik lähenemine, kuid inimene võib näiteks kaaluda kolimist maakonda, kus alkoholi müük on keelatud.

- 2) Elluviimise-tegutsemise oskused. Siia kuulub esiteks kliendi abistamine tegevuse ettevalmistamisel. Siin aidatakse kliendil ette näha võimalikke raskusi. Äärmuslikematel juhtudel esiteks kas tehakse nägu, et raskusi ei ole ja ei tule ning klient tormab optimistlikult tegevusse ning satub raskuste otsa, mis viivad ta rivist välja. Teine võimalus on, et veedetakse liiga palju aega igasuguste takistuste väljamõtlemiseks ja ettenägeliku tegutsemise ettevalmistamiseks. See võib olla üks töö edasilükkamise viisidest. Siin peaks välja tooma vaid peamised tegevust soodustavad jõud ning peamised tegevust takistavad jõud, arvestades seejuures ka kliendi enda sisemise keskkonnaga, mõtetega, tunnetega, kujutlustega ja hoiakutega. Näiteks kui inimene proovib suitsetamist maha jätta, siis üheks

soodustavaks jõuks on raha peale mõtlemine, mida mitte suitsetades säästetakse ning mõtlemine nende asjade peale, mida selle raha eest saab osta. Näiteks võib mitte suitsetamine tähendada mõnusat puhkust aasta pärast. Peamine takistav jõud oleks tõenäoliselt sõltuvusest tulenev suitsuhimu. Lisaks võib veel esineda kadedust, mida inimene kogeb, kui ta on kellegi seltsis, kes ikka veel suitsetab.

Teiseks oskuseks on siin väljakutsete esitamine ja toetuse võimaldamine tegevuse käigus. Näiteks, kui klient tunneb programmi läbiviimise ajal ennast jõuetuna ja on toimunud teatav tagasilangus, siis peab nõustaja võimaldama kliendile piisavas koguses toetust empaatilise suhtlemise kaudu. Samuti võib nõustaja esitada väljakutse kliendile kõigi võimalike ressursside kasutamiseks.

3) Hindamisoskused. Hindamine on oluline osa abistamisprotsessist, mis peaks toimima kogu protsessi vältel. Oskuslik nõustaja aitab kliendil küsida järgmisi hindamise peamisi küsimusi:

- Osaluse kvaliteet. Kas klient tegutseb reaalselt vastavalt tegevusplaanile? Milline on osalemise kvaliteet? Kui klient ei võta täit vastutust ja tegutseb pealiskaudselt, siis on see juba iseenesest probleem, millega peab tegelema.
- Tegevusplaani või programmi kvaliteet. Kas seatud eesmärk on saavutatav? Kas saavutatav osaliselt või täielikult? Kui klient tegutseb vastavalt plaanile, kuid eesmärki ei saavuta, siis peab programmi üle vaatama ja viima sisse vajalikud muudatused.
- Eesmärkide kvaliteet. Kui eesmärgid on saavutatud, kas need on ka probleemi või probleemsituatsiooni lahendanud? Kas kliendi vajadused on rahuldatud? Kui ei, siis on vajalik uute eesmärkide ja programmide arendamine. Kui probleemsituatsioon muutub kliendile paremini juhitavaks ja kliendi elukvaliteet paraneb, siis see on märk sellest, et abistamisprotsessi võib hakata lõpetama.

## 2. Mida teeb klient?

Kliendid õpivad selles etapis koostööd tegema ja üle saama oma resistentsusest. Programmide väljatöötamine ja valimine on tõhus ainult siis, kui see tehakse koostöös kliendiga. Nõustaja aitab kliendil saada edukamaks riskivõtjaks kuna I etapis võtab klient eneseavamise riski, II etapis riski ennast näha uues valguses ja otsustada tegutseda ning III etapis tegutseda vastavalt uuele nägemusele ja vastanduda tagajärgedega.

### Nõustamisprotsessi lõpetamine

Loogiline lõpp nõustamisprotsessile tuleb siis, kui probleem saab lahenduse ning kliendi toimetulekuressursid on piisavad, et edaspidi ilma abita hakkama saada. Abistamissuhte katkestamine on mõttekas ka siis, kui suhe ei ole tulemuslik, kui teie võimed on ammendatud, kuid see ei ole piisav.

Nõustaja poolt on raske nõustamissuhet lõpetada kui:

- lahkumine tähendab olulise suhte katkestamist.
- Nõustaja kahtleb, kas klient ikka saab ise hakkama.
- Nõustaja tunneb ennast süüdi, et ei leidnud tõhusat lahendust
- Klient ilmutab nõustajaga rahulolematust
- Nõustamise lõpetamist käsitletakse sümboolse inimestevahelise lahkuminekuna
- Nõustamise lõpetamine kutsub esile nõustajas sisekonflikti näiteks ambivalentsete tunnete tõttu kliendi suhtes

Klient võib kogeda suhte lõppemist järgnevalt:

- kaotusena, nõustamine kompenseerib kliendile elus puuduvat inimsuhet ja selle katkestamine mõjub talle rusuvalt
- võiduna, klient tunneb kergendust, et ta on oma probleemidele lahenduse leidnud ning vabaneb nõustajast või terapeudist sõltuvuse tundest
- karistusena, klient võib tunda end üle parda heidetuna, sest ta ei ole toiminud nii nagu oleks pidanud. Otsides karistusaluseks saamise põhjusi iseendas, võib ta pidada end abituks ja hädiseks
- hülgamisena, tugeva kaitstus- või aitamistarbega klient võib kogeda nõustamise lõpetamist enese üksijätmisena keset karmi elu. See võib esile kergitada separatsiooniärevuse ning selle vältimise vajadus võib viia selleni, et klient muutub:
  - uuesti rohkete sümptomite kandjaks (1)
  - regressiivseks ja ennasthävitavaks (2)
  - nõustaja suhtes kriitiliseks (3)
  - väheste sümptomite kandjaks (sümptomeist vabanevaks) (4)

Kui klient valib käitumisviisid 1 ja 2, siis püüab ta nõustajale tõestada, et ta ei saa üksi hakkama ja abistamissuhet tuleks jätkata. Kui 3 ja 4, siis teavitab ta iseendale, et on aeg lõpetada.

Suhte lõpetamisel peaks arvestama järgnevat:

- teha endale selgeks, millist nõu või abi klient võiks edaspidi vajada
- hinda nõustamise kvaliteeti
- hinda suhte kvaliteeti ehk kui oluline oli sulle klient
- aruta kliendiga läbi kuidas suhe toimis
- jaga muljeid ja mõtteid nõustamise käigust. Vahel on positiivseid asju raskemgi öelda, kui negatiivseid
- küsi, milliseid muutusi klient koges
- tee ettepanek soovi korral hoida kontakti ka edaspidi

## RESISTENTNE KLIENT

Resistentse kliendiga puutuvad tõenäoliselt kokku kõik abistava elukutsete esindajad. Need on kliendid, kes käituvad nagu nad ei teaks, mida soovivad, väljendavad abi mittesoovimist, kes on vastu nende endi tahtmist tulnud või saadetud nõustaja juurde. Mingil määral on resistentsust igas kliendis kuna oma probleemidega töötamine lihtsalt tekitab seda. Kliendid on varustatud resistentsusega muutuste vastu, kes rohkemal, kes vähemal määral. Peamised põhjused resistentsuse tekkimisel on järgnevad:

- kliendid, kes ei näe mingit põhjust nõustaja poole pöördumiseks
- kliendid, kellele on vastumeelne kolmanda osapoole sekkumine nagu näiteks vanemate, õpetajate, agentuuride ja kelle vastumeelsus kandub ka nõustaja peale
- kliendid, kes kardavad tundmatut. Nad ei tea, mida kujutab endast nõustamine või neil on väärarusaamad nõustamise suhtes.
- Kliendid, kes ei tea, kuidas efektiivselt osaleda, st et kuidas olla nn hea klient
- Kliendid, kes on ka eelnevalt nõustusteemide vastu sõdijad
- Kliendid, kes näevad nõustaja ja nõustamissüsteemi eesmärgi enda omadest erinevalt. Näiteks hoolekandeosakonnas võib nõustamise eesmärk olla kliendi sõltumatus finantsilises mõttes, kuid mõned kliendid võivad olla oma

olukorraga ka nii rahul. Samuti näiteks haiglas võib nõustaja eesmärk olla kliendi siirdumine ellu väljaspool haiglat, kuid kliendile võib hoopis meeldida haiglas olla.

- Kliendid, kellel on välja kujunenud negatiivsed hoiakud nõustamise ja nõustajate suhtes ning kes umbusaldavad neid.
- Kliendid, kes on avastanud, et abistaja või agentuur on mingi juhtumi korral käitunud oskamatult või on ise oskamatust kogenud
- Kliendid, kes usuvad, et abistaja juurde minek on sama, mis tunnistada oma nõrkust, abistust, ebaõnnestumist jne. Protsessi vastu töötades tunnevad nad, et säilitavad eneseväärikuse.
- Kliendid, kes mõtlevad, et nõustamine on midagi sellist, mida tehakse neile ehk nad tunnevad, et nende õigusi ei austata.
- Kliendid, kes tunnevad, et nad ei osale oma elu üle tehtavate otsuste vastuvõtmisel.
- Kliendid, kes tunnevad vajadust isikliku võimu omamiseks ja saavad selle tunde rahuldatud resistentsuse kaudu nõustajale või agentuurile.
- Kliendid, kes kontrollivad abistaja toetuse ja kompetentsi taset.
- Kliendid, kellele ei meeldi nende abistaja, kuid kes sellest ka ei räägi
- Kliendid, kes ei näe muutusel mingit kasutegurit
- Kliendid, kes nõustamisprotsessi jooksul avastavad, et tööd peab tegema rohkem, kui nad arvasid
- Kliendid, kellele muutuse sisu on ebaselge
- Kliendid, kellel on oma kontseptsioon muutusest ja selle ulatusest, kuid kelle kontseptsioon erineb nõustaja omast

Paljud sotsiaalpsühholoogilised faktorid mõjutavad kliente nagu sugu, eelarvamused, rass, religioon, sotsiaalne klass, kasvatus, kultuurilised ja etnilised erinevused jne.

### **Psühhoteraapia koolkonnad**

Peamised psühhoteraapia koolkonnad liigituvad viide laiemasse kategooriasse:

1. Psühhoanalüüs ja psühhodünaamilised teraapiad. See lähenemine keskendub problemaatilise käitumise, tunnete ja mõtete muutmisele läbi alateadlike tähenduste ja motivatsiooni tundmaõppimise.
2. Käitumisteraapia. Psühholoogiliste probleemide käitumusliku käsitlemise aluseks on Ivan Pavlovi klassikalise tingimise mudel. Tema töödest lähtudes tehti kindlaks, et tingituks ei pruugi muutuda mitte üksnes käitumine, vaid ka emotsionaalsed reaktsioonid. Käitumisteraapia teiseks tugitalaks on operantse tingimisena tuntav nähtus. Kui mingile käitumisviisile järgneb pidevalt tasustav tagasiside (positiivne kinnitus), kujuneb selle käitumisjuhtumi taasesinemine sagedasemaks. Käitumisteraapial on mitmeid variatsioone, milledest üks on kognitiiv-käitumisteraapia, mis keskendub nii mõtetele kui käitumisele.
3. Kognitiivne teraapia. Teraapias keskendutakse eelkõige inimese mõtetele, mitte tegevustele. Usutakse, et düsfunktsionaalne mõtlemine viib düsfunktsionaalsete emotsioonide ja käitumiseni. Muutes oma mõtteid saab inimene muuta oma tundeid ja tegevusi.
4. Humanistlik teraapia. See lähenemine rõhutab inimese võimet teha ratsionaalseid valikuid ja oma potentsiaali maksimaalselt kasutada. Austus ja hoolimine teiste

inimeste suhtes on samuti olulised teemad. Mõjukamad suunad on isiksusekeskne teraapia, gestaltteraapia ja eksistentsiaalteraapia.

5. Holistlik teraapia. Eklektilise suuna terapeudid ei seo ennast ühegi teraapia koolkonnaga, vaid kasutavad tehnikaid erinevatest suundadesr vastavalt kliendi vajadusele.

### **Kasutatud kirjandus**

Egan G. (2002). The Skilled Helper. A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping. Brooks/Cole.

Corey G. (2005). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.

Kidron A. (2003). Nõustamiskunst. Mondo.

Shulman L. (1984). The Skills of Helping Individuals and Groups. Peacock Publishers